

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



**Control interno de la facturación y su impacto en los ingresos de la
empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos S.A.C. Tarapoto 2022**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

Autor:

Ayllen Inga García

Asesor:

Mg. Pedro Vega Espilco

Lima, marzo del 2023

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Yo Mg. Pedro Vega Espilco, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “**Control interno de la facturación y su impacto en los ingresos de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos S.A.C. Tarapoto 2022**” constituye la memoria que presenta la Bachiller Ayllen Inga García, tiene un índice de similitud de 15% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 14 días del mes de marzo del año 2023



Mg. Pedro Orlando Vega Espilco

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a 14 días del mes de marzo del año 2023 siendo las 10:30 horas., se reunieron virtualmente en la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dr. Iván Apaza Romero, el secretario: Mg. Margarita Jesús Ruiz Rodríguez como miembro: Mg Luis Enrique Falcón Delgado y el asesor Mg. Pedro Orlando Vega Espilco, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: "Control interno de la facturación y su impacto en los ingresos de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos S.A.C. Tarapoto 2022", de la Bachiller:

a. Ayllen Inga Garcia

Conducente a la obtención del Título profesional de CONTADOR PÚBLICO,

El presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato a hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Ayllen Inga García

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	15	B-	BUENO	MUY BUENO

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente



Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

**Control interno de la facturación y su impacto en los ingresos de la Empresa Servicios Médicos
Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2022**

**Internal control of invoicing and its impact on revenues of the company Servicios Médicos Lionel
Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2022**

**Controlo interno da facturação e o seu impacto nas receitas da empresa Servicios Médicos Lionel
Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2022**

Ayllen Inga García - ayllen.inga@upeu.edu.pe
Mg. Pedro Vega Espilco - pvega@upeu.edu.pe
Universidad Peruana Unión

RESUMEN

El principal objetivo del presente artículo de investigación fue determinar la relación entre control interno de la facturación y los ingresos de la mencionada empresa. La cual tuvo como estructura metodológica una tipología básica, presentando un diseño no – experimental, además de un enfoque cuantitativo, por último, un nivel descriptivo y correlacional de corte transversal; asimismo, el estudio poblacional y muestral fue determinada por 29 colaboradores, los cuales fueron partícipes para la recopilación de los datos, todo ello con su debido cuestionario que se empleó como instrumento, porque la técnica establecida fue la encuesta. Donde se concluyó la existencia de una relación significativa entre las variables estudiadas, pues se constata un ρ - valor (.000) y el Rho (.904), señalando así que a mayor y mejor manejo del control interno de la facturación, los ingresos se verán favorecidos, de igual forma existe asociación significativa entre el ambiente de control con los ingresos pues el nivel de significancia fue .000 y el Rho de 679; de igual modo, la vinculación de riesgo se relaciona significativamente con los ingresos (ρ – valor > .050, y el Rho = .743), así también expresa que la información y la comunicación guardan relación de manera significativa con los ingresos (ρ – valor > .050, y el Rho = .762); además, manifiestan la existencia de una relación significativa entre información y comunicación con los ingresos, pues se obtuvo como resultado (ρ – valor > .050, y el Rho = .733), y finalmente señala que existe asociación de gran relevancia entre la supervisión y seguimiento de la facturación con los ingresos dado a los resultados que se consiguió (ρ – valor > .050, y el Rho = .671).

Palabras clave: Ingresos, control, facturación

ABSTRACT

The main objective of this research article was to determine the relationship between internal control of invoicing and income of the aforementioned company. Which had as methodological structure a basic typology, presenting a non-experimental design, in addition to a quantitative approach, finally, a descriptive and correlational level of transversal cut; also, the population and sample study was determined by 29 collaborators, who were participants for the collection of data, all this with its due questionnaire that was used as an instrument, because the established technique was the survey. Where it was concluded the existence of a significant relationship between the studied variables, because a ρ -value (.000) and the Rho (.904) were found, thus indicating that the greater and better management of the internal control of the invoicing, the income will be favored, in the same way there is significant association between the control environment with the income because the significance level was .000 and the Rho of 679; in the same way, the risk linkage is significantly related to the income (ρ -value > .050, and the Rho = .743), so also expresses that information and communication are significantly related to income (ρ - value > .050, and Rho = .762); furthermore, they manifest the existence of a significant relationship between information and communication with income, as it was obtained as a result (ρ - value > .050, and the Rho = .733), and finally points out that there is a highly relevant association between supervision and follow-up of billing with income given the results that were obtained (ρ - value > .050, and the Rho = .671).

Keywords: Revenue, control, invoicing

RESUMO

O principal objetivo do estudo era determinar a relação entre o controle interno da faturação e as receitas da empresa acima mencionada. A estrutura metodológica do estudo foi uma tipologia básica, apresentando um desenho não experimental, além de uma abordagem quantitativa, e finalmente um nível descritivo e correlacional transversal; da mesma forma, o estudo da população e da amostra foi determinado por 29 colaboradores, participantes da coleta de dados, todos com seu próprio questionário que foi utilizado como instrumento, pois a técnica estabelecida foi a pesquisa. Onde foi concluída a existência de uma relação significativa entre as variáveis estudadas, pois se encontra um valor ρ (.000) e o Rho (.904), indicando assim que quanto maior e melhor for a gestão do controle interno da faturação, a renda será favorecida, da mesma forma que existe uma associação significativa entre o ambiente de controle e a renda, pois o nível de significância foi de .000 e o Rho de 679; da mesma forma, a vinculação do risco está significativamente relacionada com a renda (valor $\rho > .050$, e o Rho = .743), bem como informação e comunicação estão significativamente relacionadas à renda (ρ - valor $> .050$, e Rho = .762); além disso, mostram a existência de uma relação significativa entre informação e comunicação com a renda, como o resultado foi obtido (ρ - valor $> .050$, e Rho = .762). 050, e o Rho = .733), e finalmente indica que existe uma associação altamente significativa entre supervisão e acompanhamento de faturamento com a renda, dados os resultados obtidos (ρ - valor $> .050$, e o Rho = .671).

Palavras-chave: Receitas, controle, faturação

1. INTRODUCCIÓN

El control interno de la facturación es una acción que requiere mucha atención en empresas que brindan productos y servicios, los cuales en algunos casos no son pagados al contado, sino efectuados a crédito, y es allí donde resulta necesario el seguimiento y control de manera eficiente de los cobros aplazados, por ende, con la finalidad que la empresa alcance sus objetivos financieros, disponiendo de eficientes mecanismos de facturación, que implica tomar acciones que involucra la elaboración, registro, envío y cobro de cuentas pendientes; sin embargo, presenta deficiencias de manera continua como: errores al momento de completar datos, emisión fuera de tiempo de los comprobantes de pago, ausencia de detalles importantes en los comprobantes, falta de especificación de la fecha de vencimiento, omisión de registro o acuerdo de la forma de pago, omisión de generar una copia de seguridad, falta de seguimiento a las facturas para su cobro respectivo. Tosca et al. (2021).

Según Peralta (2021) las cuentas por cobrar en las pequeñas y micro empresas presentan deficiencias en su gestión, pues la documentación muchas veces se encuentra desorganizada, se emiten y envían comprobantes de pago fuera de tiempo, no se realiza un seguimiento adecuado a las deudas de los clientes y modernización de los procesos de cobranza, de manera que los informes financieros sean verídicos y brinden información a tiempo; por lo que resulta importante implementar un sistema de control a los proceso de cobranza o facturación en las empresas, con la intención de realizar un mejor seguimiento a los ingresos de las empresa y actuar a tiempo frente a acciones que afecten o pongan en riesgo a la rentabilidad de la empresa.

Del mismo modo, Ávila et al. (2019) comenta que las falencias encontradas están ligadas a la carencia de políticas de las cuentas por cobrar, dado que existe ausencia de personal capacitado además de no establecer responsables que cumplan sus labores según las funciones asignadas, quienes aprueben los créditos, registrar las ventas como también las cuentas por cobrar, registrar cobranzas según lo establecido, al igual que el registro a caja. En base a ello, expresa la importancia de la función que cumple una buena gestión de las cuentas como por cobrar y la eficiencia en su cobranza, reflejándose en los resultados; es decir, en la recuperación de manera oportuna que se realizó.

En ese sentido, Farias et al. (2019) sostiene que las cuentas por cobrar vienen a formar parte de un derecho, porque es originada de las ventas o servicios que una organización brindó, pretendiendo beneficiarse a un tiempo definido, entonces la finalidad de las cuentas por cobrar es conseguir el

cumplimiento o la cancelación de los créditos que fueron otorgados; es así que, la adaptación de las políticas en torno a las cuentas por cobrar se trata de planear, como también de organizar, direccionar y el monitoreo continuo, garantiza así un equilibrio en la liquidez de la empresa.

Por tanto, la empresa estudiada se encuentra ubicada en Jr. San Martín Nro. 274- Tarapoto, de personería jurídica, con RUC: 20104124802, con más de 30 años de presencia en el mercado, teniendo como actividad económica la venta de productos farmacéuticos y presentación de servicios médicos. En dicha empresa, mediante un diagnóstico general se consideró que la empresa podría presentar deficiencias en el área de facturación, dado que existe falta de control en las facturas, en los montos, detalle del concepto de pago, no se cumple con el principio de legitimidad y fehaciencia, así como también, no se cuenta con política y filosofías de control, falta de planificación en el área, presentación de informes ordenados y a tiempo, no existe congruencia de los registros de ingreso con el arqueo de caja y banco, falta de evaluación y monitoreo constante.

De igual manera, en la organización se ha identificado que las cuentas por cobrar a terceros no tienen un control ni seguimiento adecuado, de igual manera con las cuentas por cobrar a las aseguradoras, las mismas que presentan ciertos retrasos en los pagos por la débil gestión que existe al respecto. Finalmente, la documentación que sustenta las cuentas por cobrar por préstamos y entregas a rendir a cuenta por los accionistas o personal de la empresa presentan puntos críticos por la falta de políticas claras respecto a la manera de cobro. Según lo expuesto, se ha planteado como problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre el control interno de la facturación y los ingresos? Y se ha considerado plantear, como objetivo general de investigación: Determinar la relación que existe entre el control interno de la facturación y los ingresos en la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2022.

La justificación del estudio está basada por el concepto de conveniencia, porque ha permitido conocer a profundidad las características y otros aspectos que las variables con el propósito de comprenderlas y medirlas mediante los componentes correctos. Asimismo, se justifica, por relevancia social, pues la investigación beneficiará a las empresas dedicadas al mismo rubro de la empresa sujeta del presente estudio, pues permitirá conocer deficiencias que se podría encuentran en empresas dedicadas a la prestación de los mismos servicios médicos en relación al control interno de sus ingresos. También se justifica de manera teórica, dado que el investigador mediante el desarrollo de la investigación adquirió y generó más conocimiento respecto a las variables de estudio; de igual manera, se justifica por implicancia práctica, porque benefició a los dueños y responsables de la empresa mediante la presentación de la realidad del área de facturación de su empresa y asimismo, las sugerencias a modo de solución de las deficiencias encontradas mediante el estudio; finalmente, el estudio se justifica metodológicamente, porque para la recolección de datos se construyeron cuestionarios en base a teorías científicas y conceptuales, los cuales pueden ser utilizados en posteriores investigaciones que presenten similares problemáticas, como también el proceso de metodología puede ser replicado.

La presente investigación, en el apartado dos, presenta los antecedentes, el fundamento teórico de las variables de investigación (control interno e ingresos) y sus componentes; en el apartado tres, se describe los procedimientos metodológicos utilizados para responder a los objetivos del estudio, como la metodología, la técnica con sus respectivos instrumentos que se emplearon para la recopilación de los datos, al igual que población, muestra, los procedimientos y métodos de análisis de las estadísticas, por último en el apartado cuatro, se presentaron los resultados mediante tablas con su correspondiente interpretación que da respuesta a los objetivos de la investigación, seguidamente las discusiones, conclusiones y las limitaciones y sugerencias a futuros investigadores, finalmente se encuentran las referencias empleadas en el desarrollo del informe.

2. FUNDAMENTO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

En el ámbito internacional, Álvarez et al. (2021) presenta un informe sobre el control interno en el área de ingresos de empresas comerciales, en la que concluye que los colaboradores de la empresa motivo de estudio no valoran su sistema de control interno impuesto, lo que genera confusión en el desarrollo de las actividades, falta de evaluación de los procesos e incumplimiento de metas.

Como indica Grajales & Castellanos (2018), que el proceso de monitoreo es descuidado por las pequeñas y medianas empresas; pues el 100 % de la población de estudio que realizó, así lo señalaron. De igual forma, la valoración de riesgo también es descuidada en un 71 %, al igual que las actividades de control con un 86 %, como también las actividades de información y comunicación con el 75 %, expresando la importancia de disponer de control que establezca el constante monitoreo sobre las gestiones y los procesos de las actividades que se realizan en la entidad.

García et al. (2019) considera que las empresas no cumplen con sus políticas establecidas al momento de facilitar créditos, no existe listas actualizada de las cuentas por cobrar, los reportes del área de facturación no son entregados a la administración y manifiesta la existencia de duplicidad de funciones, por lo que es evidente que el control interno en el área de facturación y cobranzas no es aplicado, lo cual genera mucho desorden en las empresas y pérdidas de recursos financieros y tiempo.

Castelo et al. (2019) concluye que la entidad en la que realizó su estudio de investigación, no aplica de forma adecuada un sistema de control, y por consiguiente, no logra cumplir con sus obligaciones de corto plazo, dado que posee el 95 % de apalancamiento y solo el 5 % de capital propio, es decir trabaja con capital de terceros, por lo que considera urgente y necesario que la empresa implemente un sistema de control que permita aplicar medidas efectivas y correctivas a los procesos de cobranza, como también evaluaciones y seguimientos a sus cuentas por cobrar.

En el ámbito nacional, Villafuerte et al. (2021) indica que a causa de la mala gestión en el control interno, la empresa sujeta de estudio manifestó pérdidas importantes que afectó directamente a la liquidez y al rendimiento económico. Por otra parte, refieren que las actividades para evaluar el control interno, los que constituyen los cinco elementos que conocemos del informe COSO, no se han realizado de manera eficiente, limitando así que se logren distribuir los alimentos, afectando también el desempeño de los colaboradores y la generación de beneficios económicos.

Cueva et al. (2021) concluye que a mayor desarrollo del control interno la rentabilidad será mejor en la empresa. Por su parte, Morales & Carhuancho (2020) manifiesta que existe deficiencias en el proceso de las cuentas por cobrar, dado que las políticas establecidas y los procedimientos no se cumplen. Lo mismo ocurre en el área de facturación en el cual no existe control del flujo de caja, ni se ha implementado acciones preventivas y correctivas para evitar acciones irregulares que perjudiquen los ingresos de la organización.

Vásquez et al. (2021), considera que gracias al beneficio de la implementación del sistema existió una rápida recuperación de los créditos que se otorgaron, pues las cuentas por cobrar son las fuentes de ingresos que permiten el mantenimiento sano en cuanto al flujo de caja, de manera que contar con estándares de cuentas por cobrar permitirá gozar de buena liquidez.

Finalmente, Guevara (2021) argumenta que el control interno está dirigido al mejoramiento y eficiencia de las actividades, además del cumplimiento de leyes y regulaciones, brindando información financiera y contable, puesto que al implementarse en la empresa las cuentas por cobrar, permite un descenso de hasta el 25 %, por lo que se puede sostener que el referido sistema aporta favorablemente en la reducción de las facturas pendientes como también organiza las cuentas por cobrar a través de los

reportes de los registros, garantizando el control en los procesos de establecer los precios, evaluación crediticia, revisión semanal y esto permite mejorar el proceso de facturación y cobranzas en la empresa.

2.2 Control interno de facturación

Rodríguez et al. (2021), menciona que el control interno son los procesos que se desarrollan en la junta directiva o en la gerencia, con el propósito de que cada uno de ellos se realicen eficientemente garantizando la reducción de los riesgos. De manera semejante, Zuloeta & Egues (2019) expresa que no solo se trata de políticas o formatos, sino de acciones las cuales se deben cumplir al momento de realizarse, siendo esta responsabilidad de la gerencia. Por lo tanto, el control interno es un factor elemental que permite lograr los objetivos por intermedio del eficiente uso de los recursos, originando disminución de los riesgos como fraudes, corrupción, error e incoherencia en los registros de contabilidad de tal forma que se apliquen medidas correctivas (Lozano & Tenorio, 2016).

Dentro de los componentes que integra el control interno, se encuentra el ambiente de control, que es ejecutado por la alta dirección y, además de asignar responsabilidades y funciones a los colaboradores, establece normas y políticas que permiten a la entidad lograr un óptimo desarrollo, así como la estructuración e inclusión de valores éticos y fomentar la competencia. (Ley de Control Interno de las entidades del Estado Ley N° 28716, 2018). Tiene como indicadores: Valores éticos, conjunto de valores para el desarrollo correcto de las funciones dentro de la organización; políticas y filosofía, conjunto de ideas y normas que guardan relación con la misión y visión de la organización y, profesionales competentes, colaboradores con los conocimientos requeridos para el desempeño de funciones y solución de inconvenientes (Rodríguez et al., 2021).

Evaluación de riesgo: Se trata de un conjunto de actividades que facilitan la identificación y el análisis de factores que impiden la consecución de resultados eficientes en la empresa. Sus indicadores son: La evaluación del cumplimiento, es la verificación del grado de alcance de los objetivos organizacionales planteados; evaluación de operación, es la evaluación de cómo ha ido evolucionando los procesos en la empresa y evaluación de información, es la comprobación de la información brindada en los arqueos diarios (Rodríguez et al., 2021).

Actividades de control: Se desarrollan a través de políticas que se deben seguir en cada actividad, donde se pueden identificar amenazas que ponen en riesgo los objetivos de la entidad, además permite evaluar si las funciones de cada colaborador se están desempeñando de manera efectiva. Tiene como indicadores: Preventivas, son las medidas establecidas para eliminar y reducir el riesgo; de identificación, son las medidas que permiten descubrir errores, despilfarros, inexactitud, etc. y correctivas, son procedimientos establecidos al detectarse conductas inapropiadas (Rodríguez et al., 2021).

Información y comunicación: Este componente se basa en la capacidad tecnológica de cada organización para salvaguardar de manera confiable toda la información sobre las operaciones realizadas; en su base de datos y se consolidarán para las personas asignadas y autorizadas para ver la información, esto ayudará a aumentar la productividad ya que todo lo necesario estará disponible de manera oportuna. Sus indicadores son: Calidad, información adecuada y conveniente; flexibilidad al cambio, disposición de adaptación a nuevos canales de comunicación y, canales de comunicación, plataforma tecnológica que permite a todas las áreas de una entidad compartir información (Rodríguez et al., 2021).

Supervisión y seguimiento: Está diseñado por la administración para monitorear todos los procesos de la entidad, pero debe enfocarse en los procesos con mayor riesgo o controles más débiles, ya que esta comparación debe hacerse a lo largo del tiempo, esto ayudará a descubrir si hay un aumento o una reducción. Tiene como indicadores: Evaluaciones, de las actividades realizadas en el área de facturación en base a las metas y monitoreo, acompañamiento en los procesos (Rodríguez et al., 2021).

2.3 Ingresos

Los ingresos son el incremento del beneficio económico, producido durante un periodo contable, mediante entradas o incremento del pasivo y la reducción de los pasivos, los mismos que permiten el incremento del patrimonio y no se relacionan con los aportes de los propietarios o accionistas de la empresa, pues se denominan ingresos a aquellos que surgen de las actividades propias de la entidad, las mismas que pueden ser ventas, comisiones, intereses, dividendos y regalías (Álvarez et al., 2021). Según el Plan Contable General, los ingresos son aumentos de activos o disminuciones de pasivos que dan como resultado un aumento del patrimonio, independientemente de la aportación del accionista (Actualidad empresarial, 2019).

Los procesos de ingresos se han considerado de acuerdo con la teoría del Plan Contable General (Actualidad empresarial, 2019). Como primera dimensión se encuentra Cuentas por cobrar a terceros, se entiende que son las cuentas que se cobran a los clientes por la prestación de un servicio. Tiene como indicadores: Servicios médicos, cuentas por cobrar por atención y tratamiento médico. Medicamentos, cuentas por cobrar por venta de medicamentos.

Como segunda dimensión, esta las Cuentas por cobrar relacionadas, son las cuentas se cobra a las organizaciones que guardan relación con la procedencia de ventas de bienes y/o servicios. Tiene como indicador: Cuentas por cobrar a las aseguradoras, son las cuentas por cobrar a las entidades administradoras de fondos de aseguramiento de salud. Y, por último, las cuentas por cobrar a accionistas y personal, son aquellas cuentas que refieren a montos adeudados por accionistas, y personal. Tiene como indicadores: Préstamos, es un monto de dinero prestado a accionista o colaboradores de la empresa. Entregas a rendir cuenta, es el dinero entregado a los colaboradores para cubrir gastos a cuenta de la empresa, los cuales deben ser rendidos.

3. PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS

3.1 Tipo y diseño

El estudio fue de tipología básica, de enfoque cuantitativo. Fuentes-Doria et al. (2020) señala que este enfoque de estudio describe las características de las variables, por lo que el problema evaluado surge de un marco conceptual con el propósito de incrementar conocimientos respecto a las variables de estudio. Asimismo, el estudio es de diseño no experimental, pues el estudio se realizó sin manipular las variables a conveniencia del investigador, dado que el investigador se limitó a observarlas en su contexto natural Cohen & Gómez (2019).

3.2 Población y muestra

El total de la población fue establecido por 29 colaboradores de la empresa, de los cuales 8 son del área de facturación, 9 del área de atención al cliente, 4 recursos humanos, 6 de caja y 2 subgerentes de área de finanzas.

La muestra del estudio estuvo conformada por la totalidad de la población, es decir 29 colaboradores de diferentes áreas administrativas; pues Hernández et al. (2018) señala que si la población es inferior a 50 individuos, la muestra se constituirá por la totalidad de la población.

El muestreo que se ha empleado fue es no probabilístico censal, pues todos los individuos que conforman la población tienen la misma probabilidad de participar en el estudio. De acuerdo con Arbaiza (2019) el muestreo es una técnica que permite determinar las unidades de estudio que tendrán participación como parte de la solución de los objetivos planteados.

3.3 Técnica e instrumento

El estudio tuvo como técnica empleada a la encuesta para la debida recopilación de datos. Como manifiesta Feria et al. (2020) que la encuesta viene a ser una técnica objetiva y sencilla para ser aplicada. Asimismo, en el informe el instrumento empleado fue el cuestionario; el cual es una herramienta de investigación que contiene un serie de enunciados orientados a la obtención de información relevante de las muestras (Cisneros-Caicedo et al., 2022). Por último, los instrumentos presentaron un nivel de confiabilidad alta, dado que el cuestionario que evalúa el control interno de la facturación presentó un Alfa igual a 0.975 y la variable ingresos un Alfa igual a 0.981, demostrando de esa manera su viabilidad en el desarrollo del estudio.

3.4 Procedimiento

Como primer paso se emitió una carta, solicitando la autorización de aplicación del estudio en la empresa, posterior a la respuesta de aceptación, se pactó la fecha y la hora de aplicación del instrumento elaborado en la muestra, después de recolectar los datos requeridos, se ordenó en una hoja de Excel y se procesos mediante el programa de SPSS 27, el cual facilitó la tabulación, representación gráfica e interpretación.

La metodología de análisis utilizada en la investigación fue descriptiva e inferencial, la primera permitió el estudio de la distribución, caracterización y cualidades de ambas variables mediante la interpretación de tablas de frecuencia y porcentajes; el segundo tipo de análisis, fue inferencial, donde fue necesario primeramente determinar el tipo de prueba que permita encontrar la correlación entre ambas variables, para ello fue preciso hacer uso de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk, permitiendo determinar la aplicación de la prueba no paramétrica Rho de (Spearman), esta misma se empleó para responder a los objetivos del estudio.

En el proceso de desarrollo de la investigación, se ha considerado principios éticos y morales de un investigador, mediante la práctica de reglas y normas de investigación (APA 7° edición) y respecto al cumplimiento de principios se consideró el de beneficencia, justicia y respeto a los participantes, confidencialidad de la información obtenida, aclarando que para la obtención de información se contó con el consentimiento informado de la institución y de los participantes.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados Descriptivo

Tabla 1

Nivel de control interno de la facturación y dimensiones

Variable/Dimensiones	Nivel	F	%
Control interno de la facturación	Bajo	24	83%
	Medio	5	17%
	Alto	0	0%
	Total	29	100%
Ambiente de control	Bajo	22	76%
	Medio	5	17%
	Alto	2	7%
	Total	29	100%
Evaluación de riesgo	Bajo	18	62%
	Medio	8	28%
	Alto	3	10%
	Total	29	100%
Actividades de control	Bajo	15	52%
	Medio	9	31%
	Alto	5	17%
	Total	29	100%
Información y comunicación	Bajo	13	45%
	Medio	10	34%
	Alto	6	21%
	Total	29	100%
Supervisión y seguimiento	Bajo	16	55%
	Medio	9	31%
	Alto	4	14%
	Total	29	100%

En la Tabla 1, se muestra que el control interno de la facturación en la empresa es bajo pues se obtuvo 83 % según las percepciones de los colaboradores, así también refieren que el ambiente de control posee un nivel bajo de 76 %, de igual manera la evaluación de riesgos se consiguió un valor de 62 %; es decir nivel medio, también las actividades de control lograron un 52 % manifestándose que tiene un nivel bajo; la información y comunicación también es baja en un 45 %, finalmente la supervisión y el seguimientos es bajo en 55 %. Sin embargo, Grajales & Castellanos (2018), según su estudio que fue realizado en pequeñas y medianas encontró que el 100% de ellas descuidan los procesos de monitoreo, por otro lado el 71 % descuidan las evaluaciones de riesgo, como también el 86 % descuidan las actividades de control, y finalmente 75 % referente a la información y comunicación en el área de tesorería.

Tabla 2*Nivel de ingresos y dimensiones*

Variable/Dimensiones	Nivel	F	%
Ingresos	Bajo	20	69%
	Medio	4	14%
	Alto	5	17%
	Total	29	100%
Cuentas por cobrar terceros	Bajo	21	72%
	Medio	3	10%
	Alto	5	17%
	Total	29	100%
Cuentas por cobrar relacionadas	Bajo	16	55%
	Medio	8	28%
	Alto	5	17%
	Total	29	100%
Cuentas por cobrar a accionistas y personal	Bajo	12	41%
	Medio	11	38%
	Alto	6	21%
	Total	29	100%

En la Tabla 2 evidencia que la variable ingresos en la empresa, obtuvo un nivel bajo, debido a que el 69 % de los colaboradores que participaron en el estudio lo señalaron de esa manera, de igual forma el 72 % de los colaboradores revelan que las cuentas por cobrar a terceros son bajas, puesto que el 55 % del total de los participantes señalaron que las cuentas por cobrar relacionadas son bajas y el 41 % manifestó que las cuentas por cobrar a accionistas y personal también son bajas.

4.2. Resultados inferenciales

Tabla 3*Relación entre control interno de la facturación e ingresos*

	Ingresos		
	N	ρ	Rho
Control interno de la facturación	29	0.000	0.904**

**La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Tal como lo indica la Tabla 3, existe relación significativa entre el control interno de la facturación y los ingresos, debido a que el nivel de significancia encontrado fue igual a 0.000 y el grado de relación fue de 0.904, indicando una correlación positiva perfecta; tales resultados llevaron a aceptar la hipótesis planteada por el investigador en la cual sostiene la asociación entre las variables analizadas; es decir, a mejor ejecución del mencionado control interno de la facturación en la organización, los ingresos también serán mejores. Asimismo, el informe de Villafuerte et al. (2021) guarda relación con los resultados obtenidos en su investigación, pues señala que el control interno tiene incidencia en la gestión financiera de las empresas, que cuando el control interno con sus componentes no son ejecutados con efectividad, la distribución de los productos, el desempeño de los colaboradores y los beneficios económicos se ven limitados en gran medida; de igual manera, Guevara (2021) menciona que el control interno permite mejorar el desarrollo de las actividades, cumplir las políticas, normas y regulaciones, como también

brindar información contable confiable, lo cual repercute en la reducción de facturación pendiente y cuentas por cobrar.

Tabla 4
Relación entre el ambiente de control e ingresos

	Ingresos			Rho
	N	ρ		
Ambiente de control	29	0.000		0.679**

**La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Lo manifestado en la tabla 4, expresa la existencia significativa de una vinculación entre el ambiente de control con los ingresos, en vista de que la significancia que consiguió fue menor a 0.050 y el grado de relación de 0.679, indicando así que existe una correlación positiva considerable; es decir, los valores éticos, al igual que las políticas, las filosofías implantadas en la organización y las competencias de los colaboradores inciden directamente en los ingresos de la empresa. Los resultados obtenidos en la investigación son similares a los de la investigación de Cueva et al. (2021), quien señaló que el entorno de control se relaciona significativamente con la rentabilidad de la empresa con un grado de correlación positiva media (Rho =0.440).

Tabla 5
Relación entre evaluación de riesgo e ingresos

	Ingresos			Rho
	N	ρ		
Evaluación de riesgo	29	0.000		0.743**

**La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Según los resultados de la tabla 5: la evaluación de riesgo está relacionada de manera significativa con los ingresos, pues el ρ - valor obtenido fue igual a 0.000 y el Rho de Spearman reveló que existe correlación positiva considerable porque a que alcanzó un valor de 0.743; de tal forma que se ha rechazado la hipótesis nula; por consiguiente, la hipótesis alterna es aceptada. Demostrando que la evaluación de cumplimiento, de operación y de información inciden directamente en los ingresos de la organización ya que permiten anteponerse a posibles situaciones de riesgos que podrían ocurrir en los procesos de facturación. En concordancia con Villafuerte et al. (2021) en su investigación señala que cuando no se realiza la evaluación de riesgo en el momento oportuno y con efectividad, las actividades económicas de la empresa se ven afectadas de manera negativa.

Tabla 6*Relación entre actividades de control e ingresos*

	Ingresos		
	N	ρ	Rho
Actividades de control	29	0.000	0.762**

**La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Los resultados de la tabla 6, se puede evidenciar que según lo obtenido existe una relación significativa entre actividades de control con los ingresos, a consecuencia de que el nivel de significancia fue (0.000) con un grado de correlación de (0.762), manifestando una correlación positiva además de considerable, con tales resultados se admitió la hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula, es así como queda demostrado que las actividades de identificación, correctivas y preventivas tienen incidencia en los ingresos de la empresa. La investigación realizada por Morales & Carhuancho (2020) muestran similitud con los resultados obtenidos en la presente investigación, pues los autores señalaron que en toda empresa es necesario la implementación de sistemas de control ya que estos permiten identificar las actividades en las cuales existen irregularidades, como también prevenir y corregir aquellas acciones que perjudican los ingresos de la empresa.

Tabla 7*Relación entre información y comunicación e ingresos*

	Ingresos		
	N	ρ	Rho
Información y comunicación	29	0.000	0.733**

**La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Como se observa en la tabla 7, existe una relación de manera significativa en cuanto a la información y comunicación con la variable del estudio denominado ingresos, pues debido a que el p -valor fue menor a (0.05), además de obtener un grado de correlación (0.733); expresa la existencia de una correlación además de ser positiva es considerable, por ende se ha rechazado la hipótesis nula con la finalidad de aceptar la alterna, de esta forma se demostró que la calidad, flexibilidad a los cambios y los canales de comunicación incide de manera directa en los ingresos. En efecto, los resultados guardan similitud con el estudio de Grajales & Castellanos (2018), pues fundamentaron que toda organización sin importar el tamaño o el rubro utilicen de manera adecuada los distintos canales de comunicación, así la información pueda llegar oportunamente a las áreas que necesiten de tal forma que se eviten tardanzas y que la información proporcionada sea clara y precisa.

Tabla 8*Relación entre supervisión y seguimiento e ingresos*

	Ingresos		
	N	ρ	Rho
Supervisión y seguimiento	29	.000	.671**

**La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

De acuerdo con los resultados logrados en la tabla 8, manifiesta la existencia significativa de una relación entre la supervisión y el seguimiento con los ingresos, porque el nivel de significancia fue de .000, asimismo el valor de Rho fue (.671) el cual señala correlación de manera positiva y considerable según la dimensión señala con la variable mencionada, es así que se aceptó la hipótesis establecida por el autor, demostrando así que las evaluaciones y seguimientos tienen incidencia en los ingresos de la empresa; de igual manera, Castelo et al. (2019) en su investigación señaló la importancia de implementar un sistema de control por los beneficios que otorga como permitir evaluar oportunamente las cuentas por cobrar, al igual que hacer el seguimiento de los cuales permiten desarrollar las actividades de cobranza y actuar de manera oportuna.

5. CONCLUSIÓN

Se ha comprobado estadísticamente que existe una relación significativa entre el control interno de la facturación y los ingresos en la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC, Tarapoto 2022, puesto que el nivel de significancia que se aprecia fue igual a .000 y el Rho de .904, demostrando así una correlación positiva perfecta; es decir, a mejor manejo del control interno de la facturación mejores serán los ingresos; debido a que la implementación y ejecución del control interno permite el cumplimiento efectivo de normas, políticas, estándares de seguridad establecidos por la empresa en función a los lineamientos exigidos por las entidades que supervisan a empresas dedicadas a determinados rubros, de tal manera que todos los procesos de gestión institucional y procesos productivos se realicen de manera óptima y permitan reducir o manejar con mayor eficiencia las cuentas por cobrar a los terceros, relacionadas y a accionistas y personal.

Del mismo modo, se encontró relación significativa entre el ambiente de control con los ingresos de la empresa, donde también se ha evidenciado la existencia de correlación positiva considerable, ya que el ρ – valor obtenido fue menor a 0.050 y el Rho de Spearman de 0.679, lo cual demuestra que el cumplimiento de los valores éticos, filosofías propias de la organización y las competencias de los colaboradores tiene incidencia directa con los ingresos que la empresa percibe.

Así también, la evaluación de riesgo guarda relación significativa con los ingresos propios de la empresa, pues se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 y un Rho de 0.743; lo que permite afirmar que cuanto mejor se ejecuten las evaluaciones de cumplimiento, de operaciones y de información mejor, las empresas tendrán mejores ingresos, ya que las evaluaciones de riesgo tienen incidencia directa en las actividades económicas.

De manera similar, en el estudio se demostró que las actividades de control se encuentran asociadas de manera significativa con los ingresos (sig. = 0.000 y Rho = 0.762), debido a que las actividades orientadas a la identificación, corrección y prevención se vienen ejecutando de manera aceptable en la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC.

Asimismo, la información y comunicación con los ingresos de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC se encuentran relacionadas significativamente, ya que en el estudio se obtuvo un p – valor de 0.000 y un Rho de 0.733, lo que evidencia que la calidad, flexibilidad ante los cambios y el uso adecuado de los canales de comunicación tiene incidencia directa en los ingresos de la empresa.

Finalmente, la supervisión y seguimiento también se relaciona significativamente con los ingresos de la empresa Servicios Médicos Lionel Flores e Hijos SAC (p – valor = 0.000 y Rho= 0.671), debido a que las evaluaciones y monitoreos se realizan con un grado aceptable de efectividad en la empresa de manera que tiene incidencia positiva en los ingresos percibidos de la misma.

En cuanto a las limitaciones presentadas en la investigación, la muestra no fue muy representativa debido a que por cuestiones de tiempo no fue posible abarcar mayor cantidad de empresa dedicadas al mismo rubro, de manera que los resultados se puedan generalizar a una población mayor y el estudio resulte más relevante. En cuanto a resultados conseguidos se sugiere a los futuros investigadores replicar esta investigación con una población mucho más amplia, en otros rubros empresariales e incluyendo nuevas variables.

REFERENCIAS

- Álvarez, K., Martínez, G., & García, A. (2021). *La importancia del control interno en el área de ingresos de una empresa comercial*. file:///C:/Users/cnlas/OneDrive/Escritorio/taniacarredor,+Art+23+Importancia+del+control+interno+en+el+_rea+corregido+y+limpio.pdf
- Avila, N., Gil, R., & Duque, Á. (2019). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 2(5), 1-13. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/gestion-cuentas-cobrar.html>
- Castelo, W., Molina, W., & Zambrano, Y. (2019). Control interno y mejora en los procesos de créditos-cobranzas de la empresa Compuso. *Espirales*, 3(27), 337-377. <https://doi.org/10.1007/S11156-016-0593-X>
- Cisneros-Caicedo, A., Urdánigo-Cedeño, J., Guevara-García, A., & Garcés-Bravo, J. (2022). Técnicas e instrumentos para la recolección de datos que apoyan a la investigación científica en tiempo de pandemia. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 1165-1185. <https://doi.org/10.23857/DC.V8I1.2546>
- Cohen, N., & Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?* (1.ª ed., Vol. 1). Editorial Teseo. http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Cueva, Y., Martinez, L., & Oblitas, R. (2021). Control interno y la rentabilidad de la empresa Albis Perú E.I.R.L. de Jaén - 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 10494-10513. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1093
- Farias, G., Sabando, B., & Campos, H. (2019). Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez, Evaluar las cuentas. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 2(1), 1-8. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/cuentas-cobrar-liquidez.html>
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista Didasc@lia*, 11(3), 62-79. <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992/997>
- Fuentes-Doria, D., Toscano-Hernández, A., Malvaceda-Espinoza, E., Díaz, J., & Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación*. Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.
- García, X., Maldonado, H., Morales, C., & Grijalva, G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espirales*, 3(26), 1-14. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573263325002>
- Grajales, D., & Castellanos, O. (2018). Evaluación del control interno en el proceso de tesorería de las pequeñas y medianas empresas de Medellín. *Revista CEA*, 4-7. <https://doi.org/10.22430/24223182.760>
- Guevara, D. (2021). *Implementación de los sistemas de control en la facturación y cobranzas de la empresa Rent a Car San José*. Universidad de Piura.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). Mc Graw Hill Education.
- Morales, K., & Carhuancho, I. (2020). Estrategias Financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la Compañía Aquasport SAC. *Espí-ritu Emprendedor TES*, 4(2), 21-40. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n2.2020.195>
- Peralta, D. (2021). Incidencia de las cuentas por cobrar sobre la liquidez, en el Colegio Adventista del

Atlántico Max Trummer, Colombia, durante el período 2017-2018. *Revista Hechos Contables*, 1(1), 17-35. <https://doi.org/10.52936/RHC.V1I1.57>

Rodriguez et al. (2021) El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Unidades Desconcentradas del Ejecutivo. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*. 7(12). DOI 10.35381/cm.v7i12.446

Tosca, S., Mapén, F., & Martínez, G. (2021). Facturación electrónica como herramienta para aumentar la productividad de la empresa. *Revista digital Investigación & Negocios*, 14. <https://doi.org/10.38147/invneg.v14i23.124>

Vásquez, C., Terry, O., Huamán, M., & Cerna, C. (2021). Ratios de liquidez y cuentas por cobrar: Análisis comparativo de las empresas del sector lácteo que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima. *Visión de Futuro*, 25(2), 195-214. <https://visiondefuturo.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/article/view/503/372>

Villafuerte, A., Soto, S., & Chavez, H. (2021). Control interno y gestión financiera de una empresa proveedora de alimentos. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 2(4), 180-191. <https://doi.org/10.51798/sijis.v2i4.155>